



Conoscenza e supporto

EDA workloads

NetApp

February 02, 2026

Sommario

Conoscenza e supporto	1
Registri per ricevere supporto per NetApp Workload Factory per EDA	1
Panoramica della registrazione del supporto	1
Registra il tuo account per il supporto NetApp	1
Ottieni assistenza con Workload Factory per EDA	3
Ottieni supporto per FSx per ONTAP	3
Utilizzare opzioni di auto-supporto	3
Crea un caso con il supporto NetApp	4
Gestisci i tuoi casi di supporto (anteprima)	6

Conoscenza e supporto

Registrati per ricevere supporto per NetApp Workload Factory per EDA

Prima di poter aprire un caso di supporto con il supporto tecnico NetApp , è necessario aggiungere un account NetApp Support Site a Workload Factory e quindi registrarsi per ricevere supporto.

Per ricevere supporto tecnico specifico per NetApp Workload Factory e le sue soluzioni e servizi di storage è necessaria la registrazione al supporto. È necessario registrarsi per ottenere supporto dalla NetApp Console, una console basata sul Web separata da Workload Factory.

La registrazione per il supporto non abilita il supporto NetApp per un servizio file del provider cloud. Per assistenza tecnica relativa a un servizio file di un provider cloud, alla sua infrastruttura o a qualsiasi soluzione che utilizzi il servizio, fare riferimento alla sezione "Ottenere assistenza" nella documentazione di Workload Factory per quel prodotto.

["Amazon FSx per ONTAP"](#)

Panoramica della registrazione del supporto

La registrazione dell'abbonamento al supporto tramite ID account (il numero di serie 960xxxxxxxxx di 20 cifre che si trova nella pagina Risorse di supporto nella NetApp Console) funge da ID di abbonamento al supporto unico. È necessario registrare ogni abbonamento al supporto a livello di account NetApp .

La registrazione consente funzionalità quali l'apertura di ticket di supporto e la generazione automatica di casi. La registrazione viene completata aggiungendo gli account NetApp Support Site (NSS) alla NetApp Console come descritto di seguito.

Registra il tuo account per il supporto NetApp

Per registrarsi per ricevere supporto e attivare il diritto al supporto, un utente del tuo account deve associare un account NetApp Support Site al proprio login NetApp Console . La modalità di registrazione per l'assistenza NetApp varia a seconda che si disponga già di un account NetApp Support Site (NSS).

Cliente esistente con un account NSS

Se sei un cliente NetApp con un account NSS, devi semplicemente registrarti per ricevere supporto tramite la NetApp Console.

Passi

1. Nell'angolo in alto a destra della console di Workload Factory, seleziona **Guida > Supporto**.
Selezionando questa opzione si apre la NetApp Console in una nuova scheda del browser e si carica la dashboard di supporto.
2. Dal menu NetApp Console , selezionare **Amministrazione**, quindi selezionare **Credenziali**.
3. Selezionare **Credenziali utente**.
4. Selezionare **Aggiungi credenziali NSS** e seguire la richiesta di autenticazione del sito di supporto NetApp (NSS).

5. Per confermare che il processo di registrazione è andato a buon fine, seleziona l'icona Aiuto e poi **Supporto**.

La pagina **Risorse** dovrebbe mostrare che il tuo account è registrato per l'assistenza.

The screenshot shows the 'Resources' section of the NetApp Console. On the left, there is a blue icon of a server or storage unit. Next to it, the account serial number '96011111222222444455555' is displayed, followed by the text 'Account Serial Number'. On the right, there is a green checkmark icon next to the text 'Registered for Support' and 'Support Registration' below it.

Tieni presente che gli altri utenti NetApp Console non vedranno lo stesso stato di registrazione del supporto se non hanno associato un account del sito di supporto NetApp al loro accesso NetApp Console . Tuttavia, ciò non significa che il tuo account NetApp non sia registrato per l'assistenza. Se almeno un utente dell'account ha seguito questi passaggi, il tuo account è stato registrato.

Cliente esistente ma nessun account NSS

Se sei un cliente NetApp esistente con licenze e numeri di serie esistenti ma *nessun* account NSS, devi creare un account NSS e associarlo al tuo accesso NetApp Console .

Passi

1. Crea un account del sito di supporto NetApp completando il "[Modulo di registrazione utente del sito di supporto NetApp](#)"
 - a. Assicurati di selezionare il livello utente appropriato, che in genere è **Cliente NetApp /Utente finale**.
 - b. Assicurati di copiare il numero di serie dell'account NetApp (960xxxx) utilizzato sopra per il campo del numero di serie. Ciò velocizzerà l'elaborazione dell'account.
2. Associa il tuo nuovo account NSS al tuo accesso NetApp Console completando i passaggi indicati di seguito [Cliente esistente con un account NSS](#).

Novità assoluta per NetApp

Se sei un nuovo utente NetApp e non hai un account NSS, segui i passaggi indicati di seguito.

Passi

1. Nell'angolo in alto a destra della console di Workload Factory, seleziona **Guida > Supporto**.

Selezionando questa opzione si apre la NetApp Console in una nuova scheda del browser e si carica la dashboard di supporto.

2. Individua il numero di serie del tuo ID account nella pagina Risorse di supporto.

The screenshot shows the 'Resources' section of the NetApp Console. On the left, there is a blue icon of a server or storage unit. Next to it, the account serial number '96015585434285107893' is displayed, followed by the text 'Account serial number'. On the right, there is an orange warning triangle icon next to the text 'Not Registered' and 'Add your NetApp Support Site (NSS) [credentials](#) to BlueXP'. Below this, it says 'Follow these [instructions](#) to register for support in case you don't have an NSS account yet.'

3. Vai a "[Sito di registrazione del supporto NetApp](#)" e seleziona **Non sono un cliente NetApp registrato**.
4. Compila i campi obbligatori (quelli contrassegnati da asterischi rossi).
5. Nel campo **Linea di prodotti**, seleziona **Cloud Manager** e poi seleziona il tuo fornitore di fatturazione applicabile.

6. Copia il numero di serie del tuo account dal passaggio 2 sopra, completa il controllo di sicurezza e conferma di aver letto l’Informativa globale sulla privacy dei dati di NetApp.

Per finalizzare questa transazione sicura, verrà inviata immediatamente un’e-mail alla casella di posta indicata. Se l’e-mail di convalida non arriva entro pochi minuti, assicurati di controllare la cartella spam.

7. Conferma l’azione dall’interno dell’e-mail.

La conferma invia la richiesta a NetApp e ti consiglia di creare un account sul sito di supporto NetApp .

8. Crea un account del sito di supporto NetApp completando il "[Modulo di registrazione utente del sito di supporto NetApp](#)"
 - a. Assicurati di selezionare il livello utente appropriato, che in genere è **Cliente NetApp /Utente finale**.
 - b. Assicurati di copiare il numero di serie dell’account (960xxxx) utilizzato sopra per il campo del numero di serie. Ciò velocizzerà l’elaborazione dell’account.

Dopo aver finito

NetApp dovrebbe contattarti durante questo processo. Si tratta di un esercizio di onboarding una tantum per i nuovi utenti.

Una volta ottenuto l’account del sito di supporto NetApp , associalo al tuo accesso NetApp Console completando i passaggi indicati di seguito [Cliente esistente con un account NSS](#).

Ottieni assistenza con Workload Factory per EDA

NetApp fornisce supporto per Workload Factory e i suoi servizi cloud in vari modi. Sono disponibili ampie opzioni di auto-assistenza gratuite 24 ore su 24, 7 giorni su 7, come articoli della knowledge base (KB) e un forum della community. La registrazione al supporto include il supporto tecnico remoto tramite ticketing web.

Ottieni supporto per FSx per ONTAP

Per supporto tecnico relativo a FSx for ONTAP, alla sua infrastruttura o a qualsiasi soluzione che utilizzi il servizio, fare riferimento alla sezione "Ottenere assistenza" nella documentazione di Workload Factory per quel prodotto.

["Amazon FSx per ONTAP"](#)

Per ricevere supporto tecnico specifico per Workload Factory e le sue soluzioni e servizi di storage, utilizzare le opzioni di supporto descritte di seguito.

Utilizzare opzioni di auto-supporto

Queste opzioni sono disponibili gratuitamente, 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana:

- Documentazione

La documentazione di Workload Factory che stai visualizzando.

- ["Base di conoscenza"](#)

Cerca nella knowledge base di Workload Factory per trovare articoli utili per la risoluzione dei problemi.

- "[Comunità](#)"

Unisciti alla community di Workload Factory per seguire le discussioni in corso o crearne di nuove.

Crea un caso con il supporto NetApp

Oltre alle opzioni di supporto autonomo sopra descritte, puoi collaborare con uno specialista del supporto NetApp per risolvere eventuali problemi dopo aver attivato il supporto.

Prima di iniziare

Per utilizzare la funzionalità **Crea un caso**, devi prima registrarti per ricevere supporto. Associa le credenziali del tuo sito di supporto NetApp al tuo login di Workload Factory. "[Scopri come registrarti per ricevere supporto](#)".

Passi

1. Nell'angolo in alto a destra della console di Workload Factory, seleziona **Guida > Supporto**.

Selezionando questa opzione si apre la NetApp Console in una nuova scheda del browser e si carica la dashboard di supporto.

2. Nella pagina **Risorse**, seleziona una delle opzioni disponibili in Supporto tecnico:

a. Seleziona **Chiamaci** se desideri parlare con qualcuno al telefono. Verrai indirizzato a una pagina su netapp.com in cui sono elencati i numeri di telefono che puoi chiamare.

b. Seleziona **Crea un caso** per aprire un ticket con uno specialista del supporto NetApp :

- **Servizio:** Selezionare **Workload Factory**.
- **Priorità del caso:** scegli la priorità del caso, che può essere Bassa, Media, Alta o Critica.

Per saperne di più su queste priorità, passa il mouse sull'icona informativa accanto al nome del campo.

- **Descrizione del problema:** fornisci una descrizione dettagliata del problema, inclusi eventuali messaggi di errore o passaggi per la risoluzione dei problemi eseguiti.
- **Indirizzi email aggiuntivi:** inserisci altri indirizzi email se desideri informare qualcun altro di questo problema.
- **Allegato (facoltativo):** carica fino a cinque allegati, uno alla volta.

Gli allegati sono limitati a 25 MB per file. Sono supportate le seguenti estensioni di file: txt, log, pdf, jpg/jpeg, rtf, doc/docx, xls/xlsx e csv.

ntapitdemo 

NetApp Support Site Account

Service Working Environment

Case Priority 

Issue Description
Provide detailed description of problem, applicable error messages and troubleshooting steps taken.

Additional Email Addresses (Optional) 

Attachment (Optional)  
 

Dopo aver finito

Apparirà una finestra pop-up con il numero del tuo caso di supporto. Uno specialista del supporto NetApp esaminerà il tuo caso e ti contatterà al più presto.

Per una cronologia dei tuoi casi di supporto, puoi selezionare **Impostazioni > Cronologia** e cercare le azioni denominate "crea caso di supporto". Un pulsante all'estrema destra consente di espandere l'azione per visualizzarne i dettagli.

È possibile che venga visualizzato il seguente messaggio di errore quando si tenta di creare un caso:

"Non sei autorizzato a creare un caso contro il servizio selezionato"

Questo errore potrebbe indicare che l'account NSS e la società registrata a cui è associato non corrispondono alla stessa società registrata per il numero di serie dell'account NetApp Console (ad esempio 960xxxx) o il numero di serie del sistema. Puoi richiedere assistenza utilizzando una delle seguenti opzioni:

- Utilizza la chat interna al prodotto
- Invia un caso non tecnico a <https://mysupport.netapp.com/site/help>

Gestisci i tuoi casi di supporto (anteprima)

È possibile visualizzare e gestire i casi di supporto attivi e risolti direttamente dalla NetApp Console. Puoi gestire i casi associati al tuo account NSS e alla tua azienda.

La gestione dei casi è disponibile in anteprima. Abbiamo intenzione di perfezionare questa esperienza e aggiungere miglioramenti nelle prossime versioni. Inviaci il tuo feedback tramite la chat interna al prodotto.

Notare quanto segue:

- La dashboard di gestione dei casi nella parte superiore della pagina offre due visualizzazioni:
 - La vista a sinistra mostra il totale dei casi aperti negli ultimi 3 mesi dall'account NSS utente fornito.
 - La vista a destra mostra il totale dei casi aperti negli ultimi 3 mesi a livello aziendale in base al tuo account NSS utente.

I risultati nella tabella riflettono i casi correlati alla vista selezionata.

- È possibile aggiungere o rimuovere colonne di interesse e filtrare il contenuto di colonne come Priorità e Stato. Altre colonne forniscono solo funzionalità di ordinamento.

Per maggiori dettagli, vedere i passaggi riportati di seguito.

- A livello di singolo caso, offriamo la possibilità di aggiornare le note del caso o di chiudere un caso che non sia già nello stato Chiuso o In attesa di chiusura.

Passi

1. Nell'angolo in alto a destra della console di Workload Factory, seleziona **Guida > Supporto**.

Selezionando questa opzione si apre una nuova scheda del browser nella NetApp Console e si carica la dashboard di supporto.

2. Seleziona **Gestione casi** e, se richiesto, aggiungi il tuo account NSS alla NetApp Console.

La pagina **Gestione casi** mostra i casi aperti relativi all'account NSS associato al tuo account utente NetApp Console . Si tratta dello stesso account NSS che appare in cima alla pagina **Gestione NSS**.

3. Facoltativamente, modifica le informazioni visualizzate nella tabella:

- In **Casi dell'organizzazione**, seleziona **Visualizza** per visualizzare tutti i casi associati alla tua azienda.
- Modifica l'intervallo di date scegliendo un intervallo di date esatto o un intervallo di tempo diverso.

The screenshot shows a search interface for cases. At the top, there's a search bar with the placeholder "Cases opened on the last 3 months" and a "Create a case" button. Below the search bar are several filter options: "Date created" (dropdown), "Last updated" (dropdown), "Status (5)" (dropdown), and a "Priority" dropdown. The "Status (5)" dropdown is expanded, showing five categories: "Active", "Pending customer", "Solution proposed", "Pending closed", and "Closed". The "Active" status is selected. The "Priority" dropdown shows four levels: Critical (P1), High (P2), Medium (P3), and Low (P4). The "Status (5)" dropdown also includes "Assigned" and "Unassigned". The main table lists five cases with columns for "Last updated", "Priority", "Status", and "Actions".

Last updated	Priority	Status	Actions
December 29, 2022	Critical (P1)	Active	...
December 28, 2022	High (P2)	Pending customer	...
December 27, 2022	Medium (P3)	Solution proposed	...
December 26, 2022	Low (P4)	Pending closed	...

- Filtra il contenuto delle colonne.

This screenshot shows the same search interface as the previous one, but the "Status (5)" dropdown is fully expanded, displaying all five status categories: Active, Pending customer, Solution proposed, Pending closed, and Closed. The "Active" status is checked. The other status options are also listed with checkboxes.

- Modifica le colonne che appaiono nella tabella selezionando e quindi scegli le colonne che desideri visualizzare.

This screenshot shows the search interface again, but the "Status (5)" dropdown is expanded to show all five status categories. The "Active" status is checked. In addition, the "Case owner" checkbox is selected in the expanded "Status (5)" dropdown. The other status options are also listed with checkboxes.

4. Gestisci un caso esistente selezionando **...** e selezionando una delle opzioni disponibili:

- **Visualizza caso:** visualizza i dettagli completi su un caso specifico.
- **Aggiorna note sul caso:** fornisci ulteriori dettagli sul tuo problema o seleziona **Carica file** per allegare fino a un massimo di cinque file.

Gli allegati sono limitati a 25 MB per file. Sono supportate le seguenti estensioni di file: txt, log, pdf, jpg/jpeg, rtf, doc/docx, xls/xlsx e csv.

- **Chiudi caso:** fornisci i dettagli sul motivo per cui stai chiudendo il caso e seleziona **Chiudi caso**.

The screenshot shows a user interface for managing cases. At the top, there is a search bar with the placeholder "Search on the last 30 days" and a blue "Create a case" button. Below the search bar, there are two filter sections: "Priority" and "Status". The "Priority" section includes dropdown arrows and a "+" button. The "Status" section also includes dropdown arrows and a "+" button. The main area displays a list of cases with the following details:

Priority	Status	Action
Critical (P1)	Active	...
High (P2)	Active	...
Medium (P3)	Pending	View case (cursor)
Medium (P3)	Pending	Update case notes
Low (P4)	So	Close case
Low (P4)	Closed	...

Informazioni sul copyright

Copyright © 2026 NetApp, Inc. Tutti i diritti riservati. Stampato negli Stati Uniti d'America. Nessuna porzione di questo documento soggetta a copyright può essere riprodotta in qualsiasi formato o mezzo (grafico, elettronico o meccanico, inclusi fotocopie, registrazione, nastri o storage in un sistema elettronico) senza previo consenso scritto da parte del detentore del copyright.

Il software derivato dal materiale sottoposto a copyright di NetApp è soggetto alla seguente licenza e dichiarazione di non responsabilità:

IL PRESENTE SOFTWARE VIENE FORNITO DA NETAPP "COSÌ COM'È" E SENZA QUALSIVOGLIA TIPO DI GARANZIA IMPLICITA O ESPRESSA FRA CUI, A TITOLO ESEMPLIFICATIVO E NON ESAUSTIVO, GARANZIE IMPLICITE DI COMMERCIALITÀ E IDONEITÀ PER UNO SCOPO SPECIFICO, CHE VENGONO DECLINATE DAL PRESENTE DOCUMENTO. NETAPP NON VERRÀ CONSIDERATA RESPONSABILE IN ALCUN CASO PER QUALSIVOGLIA DANNO DIRETTO, INDIRETTO, ACCIDENTALE, SPECIALE, ESEMPLARE E CONSEGUENZIALE (COMPRESI, A TITOLO ESEMPLIFICATIVO E NON ESAUSTIVO, PROCUREMENT O SOSTITUZIONE DI MERCI O SERVIZI, IMPOSSIBILITÀ DI UTILIZZO O PERDITA DI DATI O PROFITTI OPPURE INTERRUZIONE DELL'ATTIVITÀ AZIENDALE) CAUSATO IN QUALSIVOGLIA MODO O IN RELAZIONE A QUALUNQUE TEORIA DI RESPONSABILITÀ, SIA ESSA CONTRATTUALE, RIGOROSA O DOVUTA A INSOLVENZA (COMPRESA LA NEGLIGENZA O ALTRO) INSORTA IN QUALSIASI MODO ATTRAVERSO L'UTILIZZO DEL PRESENTE SOFTWARE ANCHE IN PRESENZA DI UN PREAVVISO CIRCA L'EVENTUALITÀ DI QUESTO TIPO DI DANNI.

NetApp si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento qualunque prodotto descritto nel presente documento senza fornire alcun preavviso. NetApp non si assume alcuna responsabilità circa l'utilizzo dei prodotti o materiali descritti nel presente documento, con l'eccezione di quanto concordato espressamente e per iscritto da NetApp. L'utilizzo o l'acquisto del presente prodotto non comporta il rilascio di una licenza nell'ambito di un qualche diritto di brevetto, marchio commerciale o altro diritto di proprietà intellettuale di NetApp.

Il prodotto descritto in questa guida può essere protetto da uno o più brevetti degli Stati Uniti, esteri o in attesa di approvazione.

LEGENDA PER I DIRITTI SOTTOPOSTI A LIMITAZIONE: l'utilizzo, la duplicazione o la divulgazione da parte degli enti governativi sono soggetti alle limitazioni indicate nel sottoparagrafo (b)(3) della clausola Rights in Technical Data and Computer Software del DFARS 252.227-7013 (FEB 2014) e FAR 52.227-19 (DIC 2007).

I dati contenuti nel presente documento riguardano un articolo commerciale (secondo la definizione data in FAR 2.101) e sono di proprietà di NetApp, Inc. Tutti i dati tecnici e il software NetApp forniti secondo i termini del presente Contratto sono articoli aventi natura commerciale, sviluppati con finanziamenti esclusivamente privati. Il governo statunitense ha una licenza irrevocabile limitata, non esclusiva, non trasferibile, non cedibile, mondiale, per l'utilizzo dei Dati esclusivamente in connessione con e a supporto di un contratto governativo statunitense in base al quale i Dati sono distribuiti. Con la sola esclusione di quanto indicato nel presente documento, i Dati non possono essere utilizzati, divulgati, riprodotti, modificati, visualizzati o mostrati senza la previa approvazione scritta di NetApp, Inc. I diritti di licenza del governo degli Stati Uniti per il Dipartimento della Difesa sono limitati ai diritti identificati nella clausola DFARS 252.227-7015(b) (FEB 2014).

Informazioni sul marchio commerciale

NETAPP, il logo NETAPP e i marchi elencati alla pagina <http://www.netapp.com/TM> sono marchi di NetApp, Inc. Gli altri nomi di aziende e prodotti potrebbero essere marchi dei rispettivi proprietari.